

Concernstaf

JAARVERSLAG KLACHTEN 2024

Gemeente Dordrecht

Toezicht

Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders
Redacteur : Evert Jaquet, Concernstaf
Datum : 11-03-2025

. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2024. Dit verslag wordt opgesteld om het college en de raad te informeren over de klachten die bij de gemeente in het afgelopen jaar zijn ingediend en de wijze waarop daarmee is omgegaan.

Dit jaarverslag wordt vastgesteld door het college. Daarna wordt het verslag ter informatie toegezonden aan de gemeenteraad.

2. Interne Klachtenbehandeling

. Inleiding

De coördinatie van de interne klachtenbehandeling was ook in 2024 belegd bij Dienstverlening Drechtsteden. Dienstverlening Drechtsteden zorgt ervoor dat alle klachten bij de juiste behandelaar terecht komen en bewaakt de tijdige en juiste afdoening.

De centrale klachtencoördinator bij Versterking Bestuur en Organisatie (nu Concernstaf) blijft eindverantwoordelijk voor het proces, is de contactpersoon voor de nationale ombudsman en geeft, waar nodig, 2^e lijns-adviezen over de wijze waarop met een klacht zou kunnen worden omgegaan. Elke clustermanager is eindverantwoordelijk voor de inhoudelijke afdoening van de klachten over zijn/haar cluster.

. Klachten

In 2024 zijn 122 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. In 2023 waren dat er 110. Daarnaast zijn er 40 klachten ingediend die niet bij de gemeente Dordrecht thuishoorden maar betrekking hadden op handelen van andere organisaties, zoals HVC, of die geen klacht waren maar bijvoorbeeld een aansprakelijkstelling of bezwaarschrift. Ook is er tweemaal geklaagd dat de krant niet was bezorgd. Deze klachten worden in het overzicht niet meegenomen omdat die een verkeerd c.q. onzuiver beeld zouden geven over het aantal klachten dat daadwerkelijk op het functioneren van de gemeenten betrekking heeft.

. Cijfers

Van de 122 klachten zijn 47 klachten gegrond verklaard, 16 gedeeltelijk gegrond en 24 ongegrond. De overige klachten zijn informeel afgehandeld of niet ontvankelijk verklaard. Dat laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn als een klacht onvolledig is of anoniem wordt ingediend.

Hieronder wordt een aantal voorbeelden gegeven van de meest voorkomende onderwerpen waarover is geklaagd en daarbij horende voorbeelden.

Aantal	Onderwerp klacht	Voorbeelden
9	Eerder beginnen met werkzaamheden dan aangegeven	ten onrechte een waarschuwing voor fout parkeren ten onrechte een boete door onduidelijkheid wegwerkzaamheden problemen met kentekenwijzigen, medewerker werkt niet mee geen goede communicatie met Parkeerbeheer
16	Handhaving	houding en gedrag handhaver bij onterecht uitschrijven parkeerboete klacht over gedrag handhaver intimiderend gedrag door medewerker handhaving kleinerend gedag tegen klager door handhaver intimiderende houding en machtsvertoon handhaving enz.
6	Gerelateerd aan openbare ruimte	strooien in viaducten en tunnels verkeersdrempels te hoog, maakt schade aan auto door rioolwerkzaamheden grondwater in kelder woning onveilige steiger tegenover woning, geen reactie

		ontvangen discriminatie door verkeersbord gedrag afd. Verkeer - waarom laadpalen plaatsen
5	Stadswinkel	geen verklaring kunnen geven over extra kosten vermissing rijbewijs handelen brp-specialist opgevraagd uittreksel niet ontvangen, opnieuw betalen voor levering geen stempas ontvangen ontevreden manier van adresonderzoek

Voor de goede orde zij opgemerkt dat bovenstaande voorbeelden niet per sé gegronde klachten betreffen.

Elk jaar wordt ook gekeken of er een concrete aanleiding is voor een aantal ingediende klachten, zoals bijvoorbeeld de invoering van nieuw beleid dat tot extra klachten leidt. Het doel is immers te leren van klachten. De klachten blijken echter meestal over een breed scala aan onderwerpen te gaan. Het is aan de clustermanagers en teamleiders om, waar nodig, actie te ondernemen naar aanleiding van klachten.

Van de 122 klachten zijn er 110 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 90% (2023: 86%). Dat is wederom een verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar. 66 van de 122 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 54% (2023: 52%). 11 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (9%). In 2023 was dat 13%.

Hieronder wordt ingegaan op de formele schriftelijk ingediende klachten bij de gemeente in 2024.

. Klachten tegen de clusters

Clusters

Dienstverlening Drechtsteden

Dienstverlening Drechtsteden heeft 29 klachten ontvangen, als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	8
Onzorgvuldig handelen	9
Niet goed geholpen	11
Overig	1

Daarvan zijn er 16 binnen 2 weken afgedaan en nog eens 11 binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In totaal zijn dus 27 van de 29 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Er zijn 15 klachten gegrond verklaard, 4 klachten gedeeltelijk gegrond en 6 klachten waren ongegrond. 1 Klacht is informeel afgedaan en 2 klacht waren niet ontvankelijk. 1 Klacht was op 31-12-2024 nog niet afgedaan.

Wijken

Tegen Wijken (incl. Handhaving) zijn 39 klachten ingediend.

Daarbij kan de volgende onderverdeling worden gemaakt:

(geen reactie op) Fixi	4
Onderhoud openbare ruimte	9
Bejegening	5
Overlast	4
Handhaving	16
Overig	1

Er zijn 23 klachten binnen 2 weken afgedaan en 14 binnen 6 weken. 37 Klachten zijn dus binnen en 2 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgedaan.

13 Klachten zijn gegrond verklaard, 10 ongegrond, 5 gedeeltelijk gegrond. 2 Klachten waren niet ontvankelijk en 8 klachten zijn informeel afgedaan.

Ruimtelijke kwaliteit

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 29 klachten ingediend.

De onderverdeling is als volgt:

Bejegening/gedrag	8
Gebrekkige informatie	15
Verkeerssituatie	2
Onderhoud	4

10 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 15 binnen 6 weken. 4 Klachten zijn dus buiten de wettelijke termijn afgedaan.

9 Klachten zijn gegrond verklaard, 4 klachten zijn ongegrond verklaard en 4 klachten waren gedeeltelijk gegrond. 8 Klachten zijn informeel afgedaan en 2 klachten waren op 1 januari 2025 nog in behandeling. 2 Klachten waren niet ontvankelijk.

Publieksaccommodaties

Er zijn 7 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties.

Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	6
Toegankelijkheid accommodatie	1

1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan, de 6 overige klachten zijn binnen 6 weken afgedaan.

4 Klachten waren gegrond, 2 klachten waren ongegrond en 1 klacht was deels gegrond.

Stad

Stad heeft 6 klachten ontvangen.

2 Klachten hadden betrekking op bejegening, 3 op overlast. 1 Klacht was feitelijk gericht tegen DG&J.

4 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 2 klachten zijn binnen 6 weken afgedaan.

2 Klachten waren gegrond, 1 Klacht was gedeeltelijk gegrond, 2 klachten zijn informeel afgedaan en 1 klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Versterking Bestuur en Organisatie

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn 4 klachten ingediend.

3 Klachten hadden betrekking op het niet nakomen van afspraken en 1 klacht ging over de schending van privacy rechten.

3 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan.

1 Klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard en 1 klacht is ongegrond verklaard. 1 Klacht was niet ontvankelijk en 1 klacht is informeel afgedaan.

Management en Ondersteuning

Management en Ondersteuning heeft 2 klachten ontvangen.

1 Klacht ging over bejegening en de tweede klacht had betrekking op overlast bij de bouw van het Dordthuis.

1 Klacht is binnen 6 weken afgedaan en 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan.

Beide klachten zijn gegrond verklaard.

Serviceorganisatie Dordrecht

Tegen de Serviceorganisatie Dordrecht zijn 3 klachten ingediend.

1 Klacht had betrekking op het niet voldoen aan de betaaltermijn en de 2 andere klachten gingen over bejegening.

1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan en gegrond verklaard. De 2 andere klachten waren nog niet afgedaan op 31-12-2024.

. Klachten tegen bestuurders

In 2024 zijn 3 klachten ingediend tegen het bestuur.

1 Klacht had betrekking op houding en gedrag van het college rond het opleggen van het voorkeursrecht op de woningen aan de Weeskinderendijk, een andere klacht had betrekking op een uitslating van een wethouder en een derde klacht ging over rokende ambtenaren op rookvrije plekken.

1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan en 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan.

1 Klacht is gegrond verklaard, 1 klacht is ongegrond verklaard en de andere klacht is informeel afgedaan.

Externe klachtenbehandeling

. Klachten bij de Nationale Ombudsman

Er zijn in 2024 bij de Nationale Ombudsman 29 klachten ingediend over de gemeente Dordrecht, tegen 20 in 2023.

De ombudsman heeft in 2 gevallen een interventie gepleegd. Dat houdt in dat er contact wordt opgenomen met de contactpersoon bij de gemeente met de vraag of de gemeente nog eens naar de situatie kan kijken om te bezien of een oplossing voor de klacht kan worden gevonden. In beide gevallen is dat gelukt en dan stopt de klachtbehandeling bij de ombudsman.

In 2 gevallen is de klacht tussentijds beëindigd. In die gevallen is door de ombudsman informatie opgevraagd bij de gemeente en is die informatie voor de ombudsman afdoende geweest om de klacht af te doen.

De overige 25 klachten zijn niet in behandeling genomen door de ombudsman. In die gevallen was de klacht nog niet bij de gemeente ingediend en dat is een voorwaarde om een klacht bij de ombudsman in te kunnen dienen. De klager wordt dan eerst terugverwezen naar de gemeente.

b. Kosten

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties brengt kosten in rekening voor de behandeling van klachten over de gemeente door de nationale ombudsman. Er wordt een vast bedrag per inwoner in rekening gebracht (€ 0,2751 voor 122070 inwoners). Voor 2024 betekende dat een bedrag van € 33.581,46.

4. Analyse

Hieronder volgt een overzicht van een aantal ijkpunten voor de klachtbehandeling.

Schriftelijke klachten

	aantal	< 6 wk n	> 6 wk n	gegrond	ongegron d	ged. gegrond	Informeel 1
Bestuur	3	2	1	1	1	0	1
Dienstverlening Drechten	29	27	2	15	6	4	1
Wijken	39	37	2	13	10	5	8
Management en Ondersteuning	2	1	1	2	0	0	0
Stad	6	6	0	2	0	1	2
Ruimtelijke Kwaliteit	29	25	4	9	4	4	8
Publieksaccommodatie s	7	7	0	4	2	1	0
Versterking Bestuur en Organisatie	4	4	0	0	1	1	2

Serviceorganisatie Dordrecht	3	1	2	1	0	0	0
Totaal	122	110	12	47	24	16	22

1. Informeel is alle vormen van afdoening die geen brief zijn (mail, telefonisch, mondeling etc.).

Aantal klachten per jaar

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
37	65	59	47	74	92	58	84	104	156	110	110

Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
2012	8	4	4	0
2013	13	7	6	0
2014	20	4	16	0
2015	24	5	19	0
2016	31	1	30	1 ¹
2017	48	1	42	1 ²
2018	34	5	39	0
2019	24	3	21	0
2020	32	4	28	0
2021	38	5	33	0
2022	27	3	24	0
2023	20	1	19	1 ³
2024	29	0 ⁴	29	0

- 1 De in onderzoek genomen klacht is na interventie opgelost.
- 2 De aanbevelingen van de ombudsman zijn verwerkt in het protocol.
- 3 De aanbevelingen van de ombudsman hebben tot aanpassingen in het werkproces geleid.
- 4 De ombudsman heeft wel enkele interventies gepleegd en informatie opgevraagd.

Een groot aantal klachten is door de ombudsman niet in onderzoek genomen. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. In enkele gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als het om een besluit gaat waar bezwaar tegen open staat.

Vaak moet de klacht door de gemeente ter behandeling worden overgenomen, omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf was behandeld.

Met afgerond onderzoek wordt bedoeld een onderzoek van de Ombudsman dat leidt tot een eindrapport en een oordeel dan wel een brief met aanbevelingen.

5. Conclusies

Het totaal aantal klachten is in 2024 iets gestegen ten opzichte van het aantal klachten in 2023. Bij Ruimtelijke Kwaliteit zijn 9 klachten ingediend over het feit dat de werkzaamheden aan de Krommedijk 1 dag eerder zijn begonnen dan was aangegeven. Dat aantal verklaart op zichzelf al het verschil met vorig jaar.

Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan is wederom gestegen, van 86% in 2023 naar 90% in 2024. 66 Klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 54% (2023: 52%). 8 Klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (7%). In 2023 was dat 13%.

Er is geen concreet patroon van klachten te herleiden, behalve dat het aantal klachten over de werkzaamheden aan de Krommedijk opvalt.